

**Propuesta para la habilitación del Servicio Farmacéutico de la IPS Fundación
Coogranada**

María Cenelly López Clavijo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias de la Salud - ECISA

Tecnología en Regencia de Farmacia

Medellín

2020

**Propuesta para la habilitación del Servicio Farmacéutico de la IPS Fundación
Coogranada**

María Cenelly López Clavijo

Trabajo aplicado para optar por el título de Regente de Farmacia

Asesora

QF. Mg. Claudia González Cárdenas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias de la Salud - ECISA

Tecnología en Regencia de Farmacia

Medellín, julio

2020

Dedicatoria

Dedico este logro a Dios, porque gracias a él, he podido terminar esta etapa de educación y aprendizaje, solo él sabe todos los sacrificios que he debido enfrentar para llegar hasta donde estoy, infinitas gracias por los conocimientos obtenidos, los cuales han mejorado mi calidad de vida y la de mi familia, gracias, padre celestial por todas las personas que hicieron parte de este proceso.

Agradecimientos

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, por permitir que me formara como Tecnóloga en Regencia de Farmacia, de una manera módica, donde pude adelantar mis estudios a la vez que trabajaba, orientada con los mejores tutores en especial la profesora Claudia González Cárdenas y Martha Naranjo, quienes, desde sus conocimientos y experiencia, me apoyaron durante el proceso de formación.

A la Fundación Coogranada, empresa donde laboro, por la cual tengo un gran sentido de pertenencia, me otorgó el tiempo para estudiar y me becó con el 50% para llevar a cabo mis estudios, mi gratitud será demostrada desempeñándome con eficiencia en la droguería, brindando el mejor servicio a la comunidad granadina.

A mi familia, por su apoyo incondicional, por la paciencia en tanto tiempo que dejé de compartir con ellos en esta etapa de formación académica, infinitas gracias por tanto amor, el cual me motiva a ser mejor.

Resumen

Con el presente proyecto aplicado se pretende formular una propuesta de mejora para obtener la habilitación del servicio farmacéutico según los requerimientos de la Resolución 2003 de 2014, Sistema Único de Habilitación como uno de los componentes de obligatorio cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, en la IPS Coogranada, ubicada en el municipio de Granada Antioquia; esto con el fin que la institución cumpla con la normatividad vigente, para prestar el servicio con calidad, eficiencia y responsabilidad; por tal motivo, se realiza un aporte significativo a la gestión administrativa de los procesos para la gestión de medicamentos, dispositivos médicos, así como de los demás insumos asistenciales que utiliza la institución, incluidos los que se encuentran en los depósitos o almacenes del prestador, cuyas condiciones de selección, adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, conservación, control de fechas de vencimiento, control de cadena de frío, distribución, dispensación, uso, devolución, seguimiento al uso y disposición final, condicionen directamente riesgos en la prestación de los servicios.

En esta propuesta se pretende realizar un análisis del servicio farmacéutico; para lo cual se desarrolló una investigación de tipo descriptivo, mediante una técnica de observación directa, aplicando una lista de chequeo con el fin de identificar el cumplimiento de los estándares de habilitación del servicio, la investigación se realiza en las instalaciones de la IPS en el Servicio Farmacéutico, con el apoyo del Regente de Farmacia.

Se revisó los conceptos de habilitación de servicios de salud en la normativa colombiana, se recurrió a fuentes de información gubernamental, bases de datos, libros y guías en forma física o virtual; esta información se extrajo de la documentación existente en la IPS Fundación Coogranada, de estudios realizados con anterioridad, de los procesos ya documentados, actas

anteriores de visitas de la Dirección Sección de Salud de Antioquia en especial los ítems de incumplimiento y pendientes de mejora.

Palabras claves: Habilitación Servicios de Salud, IPS, Servicio Farmacéutico, Estándares de Calidad.

Summary

With this applied project it is intended to formulate an improvement proposal to obtain the qualification of the pharmaceutical service according to the requirements of Resolution 2003 of 2014, Unique Qualification System as one of the mandatory components of the Mandatory Quality Assurance System, in the IPS Coogranada, located in the municipality of Granada Antioquia; This in order for the institution to comply with current regulations, to provide the service with quality, efficiency and responsibility; For this reason, a significant contribution is made to the administrative management of the processes for the management of medicines, medical devices, as well as other healthcare supplies used by the institution, including those found in the provider's warehouses or warehouses. whose conditions of selection, acquisition, transport, reception, storage, conservation, control of expiration dates, cold chain control, distribution, dispensing, use, return, monitoring of use and final disposal, directly condition risks in the provision of the services.

This proposal aims to carry out an analysis of the pharmaceutical service; For which a descriptive investigation was developed, using a direct observation technique, applying a checklist in order to identify compliance with the standards for enabling the service, the investigation is carried out at the IPS facilities in the Pharmaceutical Service, with the support of the Regent of Pharmacy.

The concepts of qualification of health services in the Colombian regulations were reviewed, government information sources, databases, books and guides were used in physical or virtual form; This information was extracted from the existing documentation in the IPS Fundación Coogranada, from studies carried out previously, from the processes already

documented, previous minutes of visits by the Department of Health of Antioquia, especially the items of non-compliance and pending improvement.

Keywords: Enabling Health Services, IPS, Pharmaceutical Service, Quality Standards.

Tabla de Contenido

	Pág.
Resumen	5
Summary	7
Introducción	13
Titulo	16
Planteamiento del Problema.....	17
Justificación	19
Objetivos	20
Objetivo General	20
Objetivos Específicos.....	20
Metodología	21
Tipo de Investigación	21
Fuentes de Información.....	21
Población.....	21
Diseño metodológico	22
Marco de Referencia	23
Marco Contextual.....	23
Fundación Social Coogranada	23

	10
Misión	23
Visión	23
Organigrama.....	24
Filosofía y objeto social	25
Marco Teórico	25
Marco Legal	35
Desarrollo del trabajo.....	37
Propuesta de mejora para obtener habilitación del servicio farmacéutico de la IPS	
Fundación Coogranada	40
Propuesta de socialización	52
Resultados	53
Conclusiones	54
Recomendaciones.....	55
Referencias Bibliográficas	56

Lista de tablas

Tabla 1. Diseño metodológico	22
Tabla 2. Lista de chequeo, Servicio farmacéutico baja complejidad	37

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama	24
Figura 2. Estándares de calidad.....	30
Figura 3. Procedimientos Servicio farmacéutico IPS Fundación Social Coogranada	41

Introducción

En el ámbito laboral, cada vez es más importante ofrecer servicios con calidad y eficiencia y los servicios de salud no son una excepción; en Colombia a partir de la (Ley 100, 1993), se produjeron cambios en la estructura administrativa y en la prestación de servicios de salud.

Según el Libro: “Ley 100 de 1993: Reforma y Crisis de la Salud” Editado por el Académico José Félix Patiño Restrepo y la Comisión de Salud de la Academia Nacional de Medicina de Colombia; “Los principios en que se fundamenta la Ley 100 de diciembre 23 de 1993 son buenos porque corresponden a una concepción moderna de justicia y seguridad social integral. La adecuada ejecución de la ley puede constituir una verdadera reforma de aseguramiento universal independiente de la capacidad económica de las personas y un comprensivo plan de beneficios. Atiende a la dignidad de los grupos de menores recursos, a los cuales confiere la capacidad de escoger, opinar e influir sobre el sistema de salud, en vez de ser ellos sujeto pasivo de recepción de servicios” Patiño, J. F. (1999).

Estos cambios dieron lugar a la creación del Sistema General de Seguridad Social en Salud y dentro de éste se estableció El Sistema Único de Habilitación el cual reglamenta la (Resolución 2003, 2014), la cual tiene como objeto definir los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud, así como adoptar el manual de inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud.

Teniendo en cuenta lo anterior se destaca la importancia de los procesos de habilitación en salud, para mejorar las condiciones en las cuales se prestan los servicios en las diferentes IPS del país.

El Ministerio de salud en su continua búsqueda de la calidad en la prestación de los servicios de salud en Colombia, promulgó en el año 2006 mediante el decreto 1011 “Sistema

Obligatorio de Garantía de la Calidad”, el cual cuenta con cuatro componentes principales dentro de los cuales se encuentra el Sistema único de habilitación (SUH), el cual reglamenta los requisitos mínimos para la prestación de los servicios de salud en cualquiera de sus naturalezas jurídicas.

La prestación de los servicios debe realizarse con calidad, “que es la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”. (Decreto 1011, 2006)

El Sistema único de habilitación (SUH) se encuentra normado mediante la (Resolución 2003, 2014) y con esta se pretende disminuir los riesgos en la atención en salud mediante el cumplimiento de 7 estándares de calidad que son: talento humano, infraestructura, dotación y mantenimiento, Medicamentos, Dispositivos médicos e insumos, procesos prioritarios, Historia Clínica e Interdependencia de servicios.

Para la elaboración del presente trabajo se hace una investigación descriptiva en la I.P.S de la Fundación Coogranada, en el área del Servicio Farmacéutico mediante una técnica de observación directa, aplicando una lista de chequeo con el fin de identificar el cumplimiento de los estándares de habilitación del servicio; la investigación demuestra que en el estándar de procesos prioritarios no cumple en su totalidad, para lo cual se formula una propuesta de mejora para obtener la habilitación del servicio farmacéutico según los requerimientos de la norma.

Teniendo en cuenta que el trabajo se basa en el Servicio Farmacéutico se toma como punto de partida La Política Farmacéutica Nacional, esta política se establece con el propósito de optimizar la utilización de los medicamentos, reducir las inequidades en el acceso y asegurar la calidad de los mismos en el marco del Sistema de Seguridad Social en Salud.

Se toman como referencias diferentes trabajos que se han realizado en cuanto a la verificación de cumplimiento de habilitación de los servicios que ofrecen las IPS, como es el caso del “Análisis de la política pública para el mejoramiento del sistema de gestión de la calidad en los servicios de salud en Santiago de Cali” realizado por (Montaño Mariela, 2020); Verificación del cumplimiento de los estándares y criterios establecidos en el manual del sistema único de habilitación, en el servicio de urgencias en la unidad materno infantil Talapuin S.A.S” por (Terán Vidal, D., & Orozco Suárez, C. 2018) “Diseño de los procesos administrativos del servicio farmacéutico del hospital regional de Sogamoso E.S.E” realizado por (Hernández Vera, E. F., & Rosas Camargo, L. A. (2017); y “Aproximación al sistema obligatorio de garantía de calidad en salud (SOGCS) desde el pensamiento complejo” por Meneses Viviana, 2010).

Título

Propuesta para la habilitación del Servicio Farmacéutico de la IPS Fundación Coogranada

Planteamiento del Problema

En Colombia, el Ministerio de Salud y Protección Social, ajustó los procedimientos y condiciones mínimas para la habilitación de los servicios de salud, por medio de la (Resolución 2003, 2014), en ella se pretende que cada colombiano reciba la atención en salud, con todas las garantías y con la seguridad de estar recibiendo servicios con calidad.

En la actualidad muchas IPS, se encuentran inscritas en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS), Según el sistema integrado de la información de la protección social; es el sistema donde los prestadores de servicios de salud registran las capacidades y servicios habilitados para atender a la población en el sistema de salud colombiano, este registro permite hacer seguimiento de vigilancia y control a dichas instituciones.

La IPS Fundación Coogranada, presta servicios de salud en el municipio de Granada, llevando a cabo una excelente labor en pro de la comunidad, el problema surge en que el Servicio Farmacéutico cumple parcialmente con el componente de Sistema Único de Habilitación en el estándar de procesos prioritarios descritos en la (Resolución 2003, 2014) Estar habilitado significa dar cumplimiento de condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, lo cual busca dar seguridad a los usuarios; de no cumplirse con todos los componentes se puede acarrear sanciones legales y cierre del servicio en la institución.

Otros de los problemas son: Los procesos no son documentados, no siempre se aplican los procedimientos acordes con los procesos y no se garantiza la continuidad de los procesos.

Al cerrar el servicio, no solo se verán afectadas las personas que allí laboran, sino toda la comunidad en general, porque dentro del municipio de Granada, la IPS Fundación Coogranada es una opción en salud, para la demanda insatisfecha que tiene la Empresa Social del Estado en el municipio.

Este problema se viene presentando, por el cambio constante del personal encargado de realizar los procesos administrativos, la gerencia ha centrado más la atención en el personal asistencial, que en personas que puedan documentar y automatizar los procesos que allí se realizan.

Si el problema no se resuelve será en vano todas las demás adecuaciones que se han hecho en toda la IPS, en cuanto a infraestructura, equipos, talento humano etc., para cumplir con los estándares de calidad y habilitación.

Las consecuencias se sentirán desde las personas que vienen trabajando para lograr la habilitación hasta el cliente final que recibe el servicio.

Justificación

El presente proyecto aplicado se orienta hacia el análisis de cumplimiento del Sistema Único de Habilitación en el estándar de procesos prioritarios descritos en la (Resolución 2003, 2014) en el Servicio Farmacéutico de La IPS Fundación Coogranada, la cual es importante para la población residente en el municipio de Granada Antioquia porque en ella se ofrece servicios de consulta médica general, toma de muestras de laboratorio, tamizaje de cáncer de cuello uterino y servicio farmacéutico; siendo una alternativa para la demanda insatisfecha de los usuarios de la E.S.E. Hospital Padre Clemente Giraldo del municipio de Granada.

De acuerdo con lo anterior se hace necesario establecer un diagnóstico de la situación actual del **servicio farmacéutico** de la IPS Fundación Social Coogranada, frente a la norma de habilitación de servicios de salud; esta información será útil para que la institución cumpla con la normatividad vigente, para prestar el servicio con calidad, eficiencia y responsabilidad.

Teniendo un diagnóstico se debe formular una propuesta de mejora para obtener la habilitación del servicio farmacéutico según los requerimientos de la norma, lo que permitirá satisfacer las necesidades, expectativas de los clientes externos e internos y la efectividad como cumplimiento de los estándares, al menor costo posible haciendo óptimo uso de los recursos.

De igual manera se documentarán los procesos de adquisición, recepción, almacenamiento, dispensación y devolución de medicamentos y dispositivos médicos.

Objetivos

Objetivo General

Formular una propuesta de mejora para obtener la habilitación del servicio farmacéutico según los requerimientos de la norma, en la I.P.S Coogranada, ubicada en el municipio de Granada Antioquia.

Objetivos Específicos

- Establecer un diagnóstico de la situación actual del servicio farmacéutico de la IPS Fundación Coogranada, frente a la norma vigente para el cumplimiento de habilitación.
- Analizar en los procesos de selección, adquisición, recepción, almacenamiento, dispensación y devolución de medicamentos y dispositivos médicos, las oportunidades de mejora en la aplicación de la normatividad de habilitación.
- Documentar los procesos de selección, adquisición, recepción, almacenamiento, dispensación de medicamentos y dispositivos médicos.

Metodología

Tipo de Investigación

Para la elaboración de este proyecto se realiza un estudio de tipo descriptivo, mediante una técnica de observación directa, aplicando una lista de chequeo con el fin de identificar el cumplimiento de los estándares de habilitación del servicio farmacéutico.

Fuentes de Información

La investigación se realiza en las instalaciones de la IPS en el Servicio Farmacéutico, con el apoyo del Regente de Farmacia. Es común recurrir a fuentes de información gubernamental, bases de datos, libros y guía en forma física o virtual. Esta información se extrajo de la documentación existente en la IPS Fundación Coogranada, de estudios realizados con anterioridad, de los procesos ya documentados, actas anteriores de visitas de la Dirección Sección de Salud de Antioquia en especial los ítems de incumplimiento y pendientes de mejora.

Población

La población de estudio fue el personal que labora en el servicio farmacéutico, como es el Regente de Farmacia y la Auxiliar de Farmacia.

Con este proyecto se pretende formular la propuesta de mejora para obtener la habilitación del Servicio Farmacéutico de la IPS Fundación Coogranada; este objetivo se pretende lograr utilizando en primera instancia una lista de chequeo, donde se logra identificar y visualizar lo que se tiene en el momento y lo que hace falta implementar, realizando un comparativo con la normatividad vigente.

Diseño metodológico

Tabla 1. Diseño metodológico

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MÉTODOS Y HERRAMIENTAS	RESULTADOS
Establecer un diagnóstico de la situación actual del servicio farmacéutico de la IPS Fundación Coogranada, frente a la norma vigente para el cumplimiento de habilitación.	Se realiza observación directa de la prestación del servicio. Se hace lista de chequeo tomando como referencia el anexo de los estándares de habilitación de la resolución 2003 de 2014.	Se presenta propuesta de mejora con los hallazgos encontrados en la lista de chequeo.
Analizar e identificar en los procesos de selección, adquisición, recepción, información sobre almacenamiento, dispensación y devolución de medicamentos y dispositivos médicos, las oportunidades de mejora en la aplicación de la normatividad de documentación encontrada.	En compañía del regente, se buscan las carpetas con la información sobre los procesos que se tienen en la habilitación del servicio. Se hace un comparativo con la documentación encontrada.	Diagnóstico de los procesos que tiene el servicio farmacéutico y los cuales debe mejorar para obtener la habilitación del servicio.
Documentar los procesos de adquisición, recepción, almacenamiento, dispensación y devolución de medicamentos y dispositivos médicos.	Para documentar los procesos se utilizan como referentes los procesos estandarizados de otras IPS, en el Servicio Farmacéutico, pero haciendo los ajustes pertinentes al realizar de manera correcta, no se encontraban documentados.	Se documentan los procesos de adquisición, recepción, almacenamiento, dispensación y devolución de medicamentos y dispositivos médicos, aunque se encuentran documentados.

Fuente: Elaboración Propia

Marco de Referencia

Marco Contextual

Granada Antioquia es un municipio considerado como la cuna del cooperativismo en Colombia, hace 56 años se fundó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coogranada, la cual ha crecido notablemente, lo que hizo necesario, crear una Fundación para el manejo de sus excedentes, los cuales actualmente se distribuyen en proyectos de salud, educativos, formativos, recreativos, de integración, culturales, artísticos, ambientales y deportivos.

Fundación Social Coogranada

La Fundación Social Coogranada, identificada con Nit. 900.076.061-9 se encuentra ubicada en la Calle 21 Nro. 21-26 en el Municipio de Granada Antioquia. Cuenta con varias secciones como son: La droguería, el Centro Médico, almacén, turismo y diferentes proyectos.

Misión

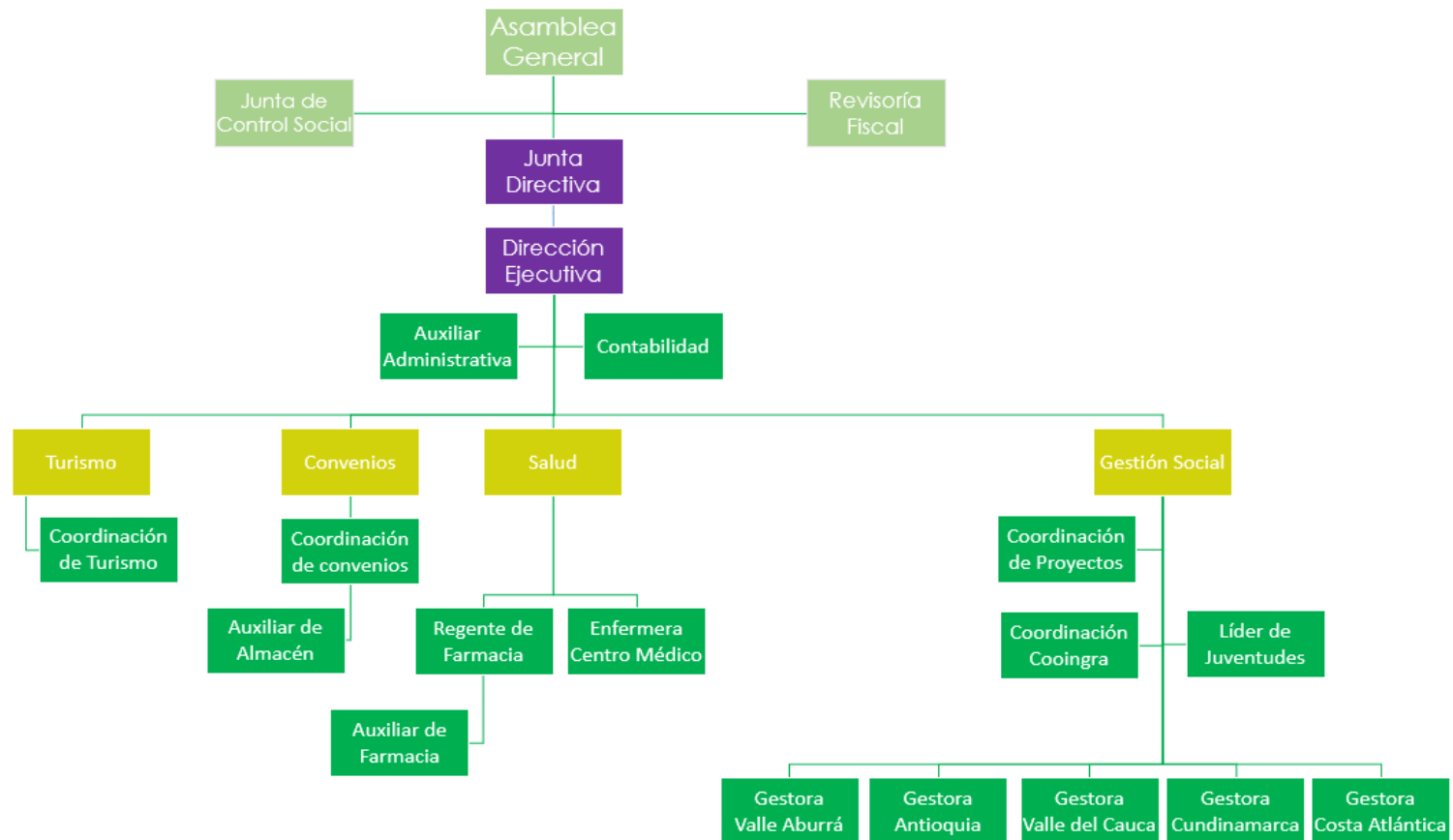
Promover el bienestar social de los asociados, el conocimiento sobre la Cooperativa y la comprensión del modelo y la filosofía de la economía social y solidaria.

Visión

La Fundación Social Coogranada se posicionará en el año 2020 como una institución que impacta positivamente la base social de la Cooperativa Coogranada, a través de la implementación de programas, proyectos sociales, educativos y productivos

Organigrama

Figura 1. Organigrama



<https://fundacion.coogranada.coop/CkEditor//UserFiles/Image/corporativo/organigrama.png>.

Filosofía y objeto social

La Fundación, con base en los valores, los principios y las políticas que orientan el quehacer de COOGRANADA, como entidad fundadora, tendrá como OBJETO SOCIAL: Servir como instrumento para la ejecución y desarrollo de las políticas y programas de COOGRANADA y las demás organizaciones de economía social y solidaria, privadas y públicas relacionadas y afines, para contribuir al fortalecimiento y desarrollo de las acciones y programas establecidos en la política social y comunitaria de COOGRANADA, en los aspectos de salud, los educativos, formativos, recreativos, de integración, culturales, artísticos, ambientales y deportivos.

La Fundación se constituye como una organización que contribuye al desarrollo integral del proyecto social, económico, cultural, solidario y político con el cual se encuentra comprometida COOGRANADA, para el desarrollo integral de las personas que conforman su base social en todo el territorio nacional, con beneficios para la comunidad en general, en su propósito de crecer para servir. (Capítulo 2, artículo 4 documento estatutario).

Marco Teórico

Para la realización del trabajo se toman como referencias varios trabajos realizados, en los cuales se tratan temas relacionados a la habilitación de servicios de salud como:

“Análisis de la política pública para el mejoramiento del sistema de gestión de la calidad en los servicios de salud en Santiago de Cali” realizado por Montaña (2020).

Con ese trabajo, se procuró analizar una política pública que optimice la prestación de los servicios en el sector salud, con la finalidad de contribuir a mejorar el sistema de calidad en la prestación de los productos y servicios, recursos y tecnología del sector, dando aplicabilidad a

una cultura de calidad, con eficacia, eficiencia y perceptivas a las necesidades y confianzas de los usuarios externos e internos; por consiguiente, se realizó un aporte significativo a la gestión de la salud en temáticas relacionadas con la toma de decisiones en organizaciones que involucra recursos humanos, tecnológicos y financieros; con la implementación de mejores prácticas funcionales, los administradores de las empresas del sector salud, organizaran y aplicaran mejor los recursos, los cuales, se verán reflejado en la calidad del servicio prestado. En este estudio se procura realizar un análisis de la calidad del servicio en el área de emergencia del sector salud del municipio de Santiago de Cali en Hospitales Públicos; para tal fin se desarrolló una investigación de tipo descriptiva, de carácter documental y de campo, aplicándose un instrumento de recolección de datos (encuesta), a una muestra representativa de los empleados y de los usuarios de estos centros prestadores de salud; se recopiló información que permitió revisar la historia y concepto de calidad para hacer los cambios que permitan la satisfacción de los usuarios externos e internos en materia de calidad que direcciones hacia la transparencia en el Sistema de Salud, aprovechando las experiencias, habilidades y capacidades del talento humano para alcanzar la satisfacción en la prestación del servicio. Se revisó los conceptos de calidad propuestos por diferentes autores como también modelos y/o ejemplos de organismo del sector en Colombia, que ha permitido promover una cultura de calidad, eficiencia y eficaz en el sector salud y los que han llegado a la excelencia proyectando la innovación en el Sistema Salud.

Verificación del cumplimiento de los estándares y criterios establecidos en el manual del sistema único de habilitación, en el servicio de urgencias en la unidad materno infantil Talapuin S.A.S” (Terán & Orozco, 2018).

Las entidades prestadoras de salud IPS para poder ofrecer sus servicios a los usuarios deben habilitar los mismos de acuerdo a las normas establecidas por el Ministerio de Salud y

Protección Social, especialmente las que se establecen en el Decreto 1011 del 2006 y la Resolución 2003 del 28 de mayo del 2014. En este sentido se desarrolló el estudio, el cual tiene como objetivo determinar la verificación del cumplimiento de los estándares y criterios establecidos en el manual del sistema único de habilitación, en el Servicio de Urgencias en la Unidad Materno Infantil Talapuin S.A.S. El trabajo se basó en las normas establecidas en Colombia por el Ministerio de Salud y Protección Social. El tipo de estudio descriptivo y de corte transversal, con diseño no experimental y transeccional o transversal descriptivo. La población considerada en este trabajo fue la totalidad de los servicios de urgencias brindados por la Unidad Materno Infantil Talapuin S.A.S. La técnica utilizada para la recolección de la información fue la observación directa, encaminada a determinar la verificación de habilitación de los servicios de urgencias de la organización objeto de estudio de acuerdo los estándares y criterios de la resolución 2003 de 2014. Como instrumento se utilizó una lista de chequeo y se concluye que la IPS cumplía con la mayoría de los estándares, a excepción de los estándares y procesos prioritarios asistenciales. Se recomendó establecer planes de mejoramiento para cumplir al 100% con estos estándares.

En el trabajo realizado por (Hernández y Rosas (2017) se resume:

El servicio farmacéutico es fundamental para contribuir al mejoramiento del estado de salud de la población colombiana, por esta razón el hospital Regional de Sogamoso Empresa social del Estado buscó mejorar la gestión de los procedimientos en el servicio farmacéutico por medio de estandarización de los procedimientos y documentación de los mismos. Por consiguiente en el proyecto se presentó un diagnóstico visualizando los antecedentes del servicio farmacéutico a nivel nacional, y reflejado en las condiciones iniciales del servicio farmacéutico de la Institución, donde se identificaron estrategias que permitieron mejorar la situación actual,

posteriormente se analizó e identificó los procedimientos para determinar la estandarización de los mismos y necesarios en la definición y diseño de la estructura de los manuales de procedimiento, la elaboración del aplicativo de gestión y medición, como también una comunicación oportuna de la información, respondiendo así a las necesidades de mejora en los procedimientos del servicio farmacéutico establecidos por la Institución.

“Aproximación al sistema obligatorio de garantía de calidad en salud (SOGCS) desde el pensamiento complejo” por Meneses, 2010).

El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS) es una herramienta integradora en la gestión de organizaciones de salud, sus cuatro componentes se convierten en pasos claves para que estas evolucionen hacia un bienestar sostenible: en la habilitación se establecen los parámetros básicos para la prestación de servicios, la auditoria para el mejoramiento proporciona bases generales para autoevaluar los procesos y mejorarlos, por medio del sistema de información se dan a conocer los resultados generales de la gestión a los diferentes implicados y por último se encuentra el sistema de acreditación que promueve la excelencia concibiendo a la organización como un sistema complejo y por esto humaniza los servicios y personas, impacta y transforma la cultura organizacional, analiza y afianza las interrelaciones de los servicios, emplea la comunicación como acción y transformación, tiene presente el impacto del tiempo en los procesos y es consciente de su entorno asumiendo su responsabilidad social y ambiental, logrando de este modo que las organizaciones de salud gestionen su día en torno al mejoramiento continuo, atendiendo que este no tiene fin y por ende las obliga a reinventarse cuando es necesario.

Se toma como referencia además el manual de procesos y procedimientos del servicio farmacéutico del Hospital Departamental San Rafael de Fundación Magdalena.

Con el fin de entender el marco teórico es importante definir conceptos como:

1. Calidad
2. Calidad en el área de la Salud
3. Estándares de calidad
4. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad
5. Habilitación de un servicio de salud
6. Servicio Farmacéutico
7. Establecimiento Farmacéutico
8. Gestión del Servicio Farmacéutico

Calidad

La calidad ha sido definida como el conjunto de características de servicio y de productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo hacen sentirse orgulloso de poseer un producto o de recibir un servicio al más bajo costo posible. Así mismo, la calidad es considerada también como la aptitud de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios. (Yhosida, 1994, pp. 14-42).

Calidad en el Área de la Salud

En el entorno de la salud, la calidad en la atención médica se determina como aquella clase de cuidado que se espera pueda proporcionar al paciente mejora a sus enfermedades y el máximo y más completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de la atención en todas sus partes. (Donabedian, 1990, pp. 32-113).

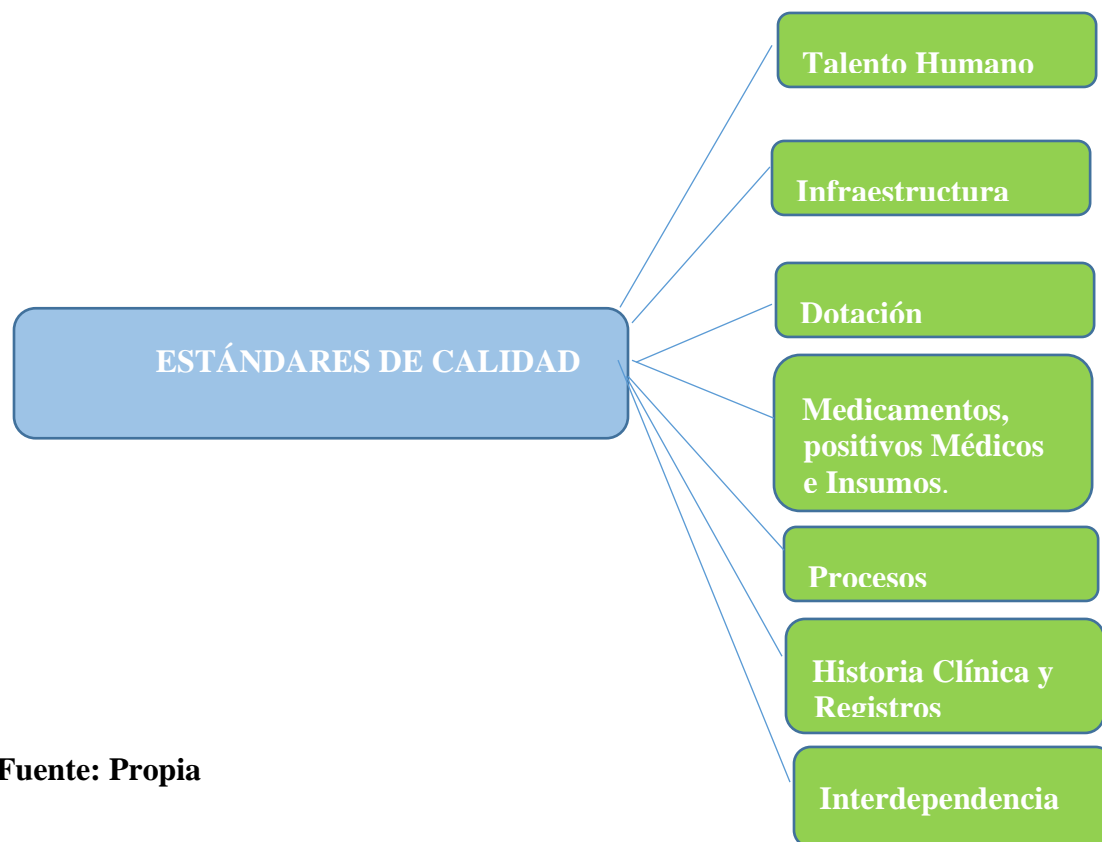
Otra definición describe la calidad de la atención en salud “como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”. (Decreto 1011, 2006)

Estándares de calidad

Un estándar de calidad se define como el grado de cumplimiento exigible a un criterio de calidad. Dicho, en otros términos, define el rango en el que resulta aceptable el nivel de calidad que se alcanza en un determinado proceso. (Soler et al. 2009)

A continuación, se describen los estándares descritos en la (resolución 2003, 2014)

Figura 2. Estándares de calidad



Fuente: Propia

Talento Humano: Son las condiciones de recurso humano requeridas en un servicio de salud.

Infraestructura: Son las condiciones y el mantenimiento de la infraestructura de las áreas asistenciales o características de ellas, que condicionen procesos críticos asistenciales.

Dotación: Son las condiciones, suficiencia y mantenimiento de los equipos médicos, que determinen procesos críticos institucionales.

Medicamentos, Dispositivos Médicos e Insumos: Es la existencia de medicamentos, homeopáticos, fitoterapéutico, productos biológicos, componentes anatómicos, dispositivos médicos (incluidos los sobre medida), reactivos de diagnóstico in vitro, elementos de rayos X y de uso odontológico; así como de los demás insumos asistenciales que utilice la institución incluidos los que se encuentran en los depósitos o almacenes del prestador, cuyas condiciones de selección, adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, conservación, control de fechas de vencimiento, control de cadena de frío, distribución, dispensación, uso, devolución, seguimiento al uso y disposición final, condicionen directamente riesgos en la prestación de los servicios.

Procesos Prioritarios: Es la existencia, socialización y gestión del cumplimiento de los principales procesos asistenciales, que condicionan directamente la prestación con calidad y con el menor riesgo posible, en cada uno de los servicios de salud.

Historia Clínica y Registros: Es la existencia y cumplimiento de procesos que garanticen la historia clínica por paciente y las condiciones técnicas de su manejo y el de los registros de procesos clínicos diferentes a la historia clínica que se relacionan directamente con los principales riesgos propios de la prestación de servicios.

Interdependencia: Es la existencia o disponibilidad de servicios o productos, propios o contratados de apoyo asistencial o administrativo, necesarios para prestar en forma oportuna, segura e integral los servicios ofertados por un prestador. En caso de ser contratado el servicio o producto, debe mediar una formalidad explícita y documentada entre el prestador y la institución que provee el servicio o producto de apoyo que soporta el servicio principal declarado y que contemple como mínimo, los procedimientos para la atención de los pacientes, los tiempos de obtención de los productos y quien declara el servicio. Lo anterior, por cuanto quien lo declare será responsable del cumplimiento del estándar, independientemente que intervengan otras organizaciones o personas para aportar en el cumplimiento del estándar.

Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad: Es una herramienta integradora en la gestión de organizaciones de salud, sus cuatro componentes se convierten en pasos claves para que estas evolucionen hacia un bienestar sostenible: en la habilitación se establecen los parámetros básicos para la prestación de servicios, la auditoria para el mejoramiento proporciona bases generales para autoevaluar los procesos y mejorarlos, por medio del sistema de información se dan a conocer los resultados generales de la gestión a los diferentes implicados y por último se encuentra el sistema de acreditación que promueve la excelencia concibiendo a la organización como un sistema complejo y por esto humaniza los servicios y personas, impacta y transforma la cultura organizacional, analiza y a fianza las interrelaciones de los servicios, emplea la comunicación como acción y transformación, tiene presente el impacto del tiempo en los procesos y es consciente de su entorno asumiendo su responsabilidad social y ambiental, logrando de este modo que las organizaciones de salud gestionen su día en torno al mejoramiento continuo, atendiendo que este no tiene fin y por ende las obliga a reinventarse cuando es necesario. (Meneses Viviana, 2010)

Habilitación de un servicio de salud: Para definir éste concepto es importante conocer primero que es el Sistema Único de Habilitación En salud; el artículo 6° del Decreto 1011 lo define como: "El conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, indispensables para la entrada y permanencia en el Sistema, los cuales buscan dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los Prestadores de Servicios de Salud y las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB)"

Es el primer componente de los cuatro definidos por el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, siendo este de obligatorio cumplimiento por parte de los Prestadores de Servicios de Salud. (Terán y Orozco. (2018).

Otra definición consultada en la página web del ministerio de salud y de protección social: Es el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, indispensables para la entrada y permanencia en el Sistema, los cuales buscan dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios de salud y las empresas administradoras de planes de beneficios (EAPB).

Servicio Farmacéutico: Es el servicio de atención en salud responsable de las actividades, procedimientos e intervenciones de carácter técnico, científico y administrativo,

relacionados con los medicamentos y los dispositivos médicos utilizados en la promoción de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, con el fin de contribuir en forma armónica e integral al mejoramiento de la calidad de vida individual y colectiva. (Decreto 780, 2016 cap. 10)

Establecimiento Farmacéutico: Es el establecimiento dedicado a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control o aseguramiento de la calidad de los medicamentos, dispositivos médicos o de las materias primas necesarias para su elaboración y demás productos autorizados por ley para su comercialización en dicho establecimiento. (Decreto 780, 2016 cap. 10)

Gestión del Servicio Farmacéutico: Es el conjunto de principios, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas asistenciales y administrativas esenciales para reducir los principales riesgos causados con el uso innecesario o inadecuado y eventos adversos presentados dentro del uso adecuado de medicamentos, que deben aplicar las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas y privadas, establecimientos farmacéuticos y personas autorizadas, respecto al o los procesos autorizados en la prestación del servicio farmacéutico. Es característica fundamental del modelo de gestión del servicio farmacéutico la efectividad, el principio de colaboración y el compromiso de mejoramiento continuo, y su contenido será básicamente el determinado en el modelo de gestión del servicio farmacéutico, donde se desarrollarán los criterios y requisitos establecidos en este Capítulo. (Decreto 780, 2016 cap. 10)

Marco Legal

Ley 100 de 1993; cuya finalidad es promover y garantizar el acceso a la protección social a todos los habitantes del territorio nacional, por medio de modelos sistematizados para garantizar su integralidad de ahí que se conozca el llamado Sistema General de Salud, el Sistema General de Pensiones, el Sistema de Riesgos Profesionales y los demás servicios complementario

El Decreto 1011 de 2006, el cual determina el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud (SOGCS) en el cual se pueden destacar cuatro componentes esenciales: El Sistema Único de Habilitación La Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud Sistema Único de Acreditación Sistema de Información para la Calidad

La Resolución 2003 de 2014 en la cual el Ministerio de Salud y Protección Social actualizó las normas de habilitación de los servicios de salud que deberán aplicar los prestadores de servicios de salud. El principal beneficio de la norma es la seguridad del paciente. Ese enfoque es el hilo conductor y como tal el Ministerio de salud, ha dispuesto paquetes de instrucciones con los que se acompaña al prestador y a las entidades territoriales para facilitar su entendimiento y aplicación.

El Decreto 780 de 2016 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. En su Capítulo 3 establece normas de Habilitación, así mismo normatiza el Sistema Único de Habilitación y la habilitación de prestadores de servicio de salud. Para la habilitación de los prestadores establece que deben tener ciertas condiciones como la capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y la capacidad técnico-administrativa. Y el Manual de Inscripción de Prestadores de Servicios de Salud y Habilitación de Servicios, que contiene las condiciones para que los servicios de salud ofertados y prestados

en el país cumplan con los requisitos mínimos para brindar seguridad a los usuarios en el proceso de la atención en salud. El manual tiene por objeto definir: los servicios de salud que pueden ofertar los prestadores de servicios de salud Las condiciones de verificación para la habilitación, los criterios de habilitación de los servicios de salud en el país. En dicho manual los estándares de habilitación se organizan a partir de los servicios, lo cual facilita la identificación de los requisitos exigidos al prestador de acuerdo con el servicio que se requiera habilitar.

Desarrollo del trabajo

Lista de chequeo, Servicio farmacéutico baja complejidad

IPS FUNDACIÓN COOGRANADA

Tabla 2. Lista de chequeo, Servicio farmacéutico baja complejidad

ESTÁNDAR	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Talento Humano	El talento humano en salud cuenta con la autorización expedida por la autoridad competente para ejercer la profesión o labor.	X		La regente Carmen Cecilia Aristizábal Hoyos, cuenta con el diploma de Regente el cual se encuentra exhibido en el lugar de trabajo. De la misma manera la Auxiliar de Farmacia.
	Los prestadores demostrarán haber desarrollado acciones de formación continua del talento humano en salud, en los procesos prioritarios asistenciales ofertados	X		Se cuenta con plan de capacitación del talento humano. Se evidencia además como la empresa beca a sus empleados para continuar sus estudios.
	Las instalaciones eléctricas (tomas, interruptores, lámparas) deben estar en buenas condiciones de presentación y mantenimiento.	X		Se tiene buena iluminación en toda el área, el cableado y las lámparas se encuentran en buenas condiciones.

Infraestructura	Las condiciones de temperatura y humedad relativa son acordes con las recomendaciones dadas por los fabricantes de medicamentos y dispositivos médicos.	X	La Regente muestra evidencia, que se registra la temperatura y humedad de lugar, en las mañanas y en la tarde, de acuerdo a información dada por el termohigrómetro.
	En caso de que se realice reenvase, reempaque, preparaciones magistrales, preparación de soluciones inyectables en dosis unitarias, nutrición parenteral o medicamentos citostáticos; las áreas y/o ambientes cuentan con lo exigido para las buenas prácticas de elaboración, previstas en la normatividad vigente		NA En el servicio no se realizan preparaciones magistrales.
	Cuenta con área de almacenamiento de medicamentos de control especial, con las medidas de seguridad exigidas en las normas vigentes		NA No se dispensan medicamentos de control especial.
	Dispone de ambientes necesarios para los procedimientos que se realicen, de conformidad con la normatividad aplicable a cada uno de ellos	X	Los ambientes están distribuidos de manera correcta, las áreas de circulación están libres de obstáculos, para la circulación y movilización de todo el personal.
	Si se trata de servicios ambulatorios pueden ser independientes o pertenecer a una IPS	X	
Dotación	Cuenta con la dotación y muebles exclusivos y necesarios para la selección, adquisición, recepción, almacenamiento, conservación (como manejo de cadena de frío, medicamentos fotosensibles, higroscópicos entre otros) y dispensación de los medicamentos y dispositivos médicos para la realización de los procesos que ofrezcan, de acuerdo con las recomendaciones dadas por los fabricantes.	X	Se evidencia en la observación que cuenta con todos los equipos necesarios, para realizar las labores y para mantener los medicamentos y demás

			materiales en buenas condiciones.
	Cuenta con los equipos necesarios para cumplir con el plan de contingencia, en caso de falla eléctrica para mantener la cadena de frío.	NA	No se manejan medicamentos que requieren cadena de frío.
	Cuenta con termómetros y termo higrómetros para realizar seguimiento a las condiciones ambientales de temperatura y humedad relativa, en donde se almacenen medicamentos y dispositivos médicos, proceso que debe estar debidamente documentado y gestionado.	X	Si se cuenta con el termohigrómetro y adicional se compró un deshumidificador para mejorar los índices de humedad baja que se tenían.
Procesos Prioritarios	<p>El servicio farmacéutico ambulatorio cuenta con: 1. Manual de procesos y procedimientos que incluya los procesos y procedimientos para la adecuada selección, adquisición recepción, almacenamiento, conservación, distribución, dispensación, transporte, control y manejo de residuos de los medicamentos y dispositivos médicos de acuerdo con las especificaciones establecidas por el fabricante, diseñados por químico farmacéutico según los requerimientos establecidos para tal fin.</p> <p>2. Normas explícitas sobre restricciones, a personal diferente al químico farmacéutico, para formulación, realización de actividades de asesoría farmacológica y de farmacovigilancia.</p> <p>3. Información visible al usuario que prohíba la asesoría farmacológica, por parte de personal diferente al químico farmacéutico.</p> <p>4. Procedimiento para el manejo de medicamentos de control especial.</p> <p>5. Procedimientos para el control de fechas de vencimiento y mecanismos para la disposición final y destrucción de medicamentos y dispositivos médicos.</p>	<p>X</p> <p>Cumple parcialmente en el ítem 1 y 5, el ítem 4 no aplica y los demás se cumplen totalmente.</p>	<p>Se debe complementar el ítem en el manual de procesos y procedimiento, hay algunos que se realizan de forma correcta, pero no se encuentran documentados.</p>

Propuesta de mejora para obtener habilitación del servicio farmacéutico de la IPS

Fundación Coogranada

Luego de realizar la identificación de los hallazgos durante el proceso de verificación, se determina que el Servicio Farmacéutico no cumple con el componente de Sistema Único de Habilitación en el estándar de procesos prioritarios descritos en la Resolución 2003 de 2014.

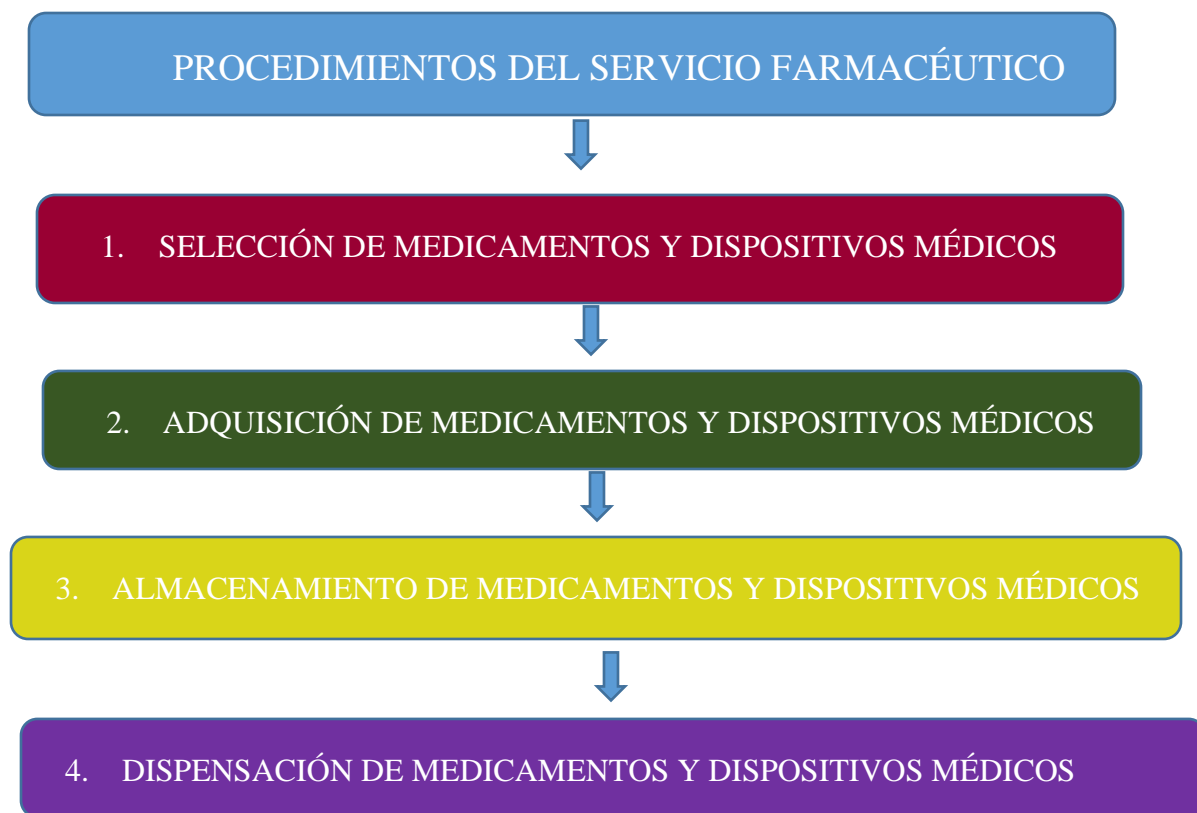
Por tal motivo se presenta la propuesta para dar cumplimiento con la normativa ajustando los procesos que ya se tienen e implementando los que faltan.

La IPS debe contar con la existencia de procesos para la gestión de medicamentos, dispositivos médicos, así como de los demás insumos asistenciales que utilice la institución incluidos los que se encuentran en los depósitos o almacenes del prestador, cuyas condiciones de selección, adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, conservación, control de fechas de vencimiento, control de cadena de frío, distribución, dispensación, uso, devolución, seguimiento al uso y disposición final, condicionen directamente riesgos en la prestación de los servicios

Establecer los criterios a seguir para las condiciones de selección, adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, conservación, control de fechas de vencimiento, control de cadena de frío, distribución, dispensación, uso, devolución, seguimiento al uso y disposición final, que condicionen directamente riesgos en la prestación de los servicios.

Aplica, desde la recepción de solicitud de medicamentos y/o dispositivos médicos, hasta su disposición.

Figura 3. Procedimientos Servicio farmacéutico IPS Fundación Social Coogranada



Fuente: Elaboración propia

	PROCESO DE SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	
	VERSIÓN	FECHA
	Nº 1	30/06/2020

GENERALIDADES: En este procedimiento toma parte el líder del servicio farmacéutico y el comité de farmacia, en las actividades con las cuales se determina los medicamentos y dispositivos médicos requeridos en la prestación del servicio, se comienza por la elaboración y ajuste del listado básico de medicamentos y dispositivos médicos con el cual la IPS ha venido trabajando durante los últimos meses; para ello se hace uso del consumo histórico por medicamentos y dispositivos médicos para proyectar un consolidado de las necesidades en el área de farmacia. El listado de necesidades se elabora con base al dato de consumo de medicamentos y dispositivos médicos del último periodo y la experiencia del personal a cargo.

OBJETIVO: Realizar una adecuada selección medicamentos y dispositivos médicos, para garantizar la existencia de un inventario completo, con el cual se debe contar en el servicio farmacéutico.

ALCANCE: Éste proceso inicia con la elaboración del listado de medicamentos y material quirúrgico necesarios, el cual es dado por el software de inventarios, éste es analizado y aprobado por el comité de farmacia y terapéutica.

RESPONSABLES: Regente y comité de farmacia y terapéutica

DEFINICIONES:

Proceso de Selección: Según la resolución 1403 de 2007, es el conjunto de actividades interrelacionadas que de manera continua, multidisciplinaria y participativa que realiza en una institución de salud o en un establecimiento farmacéutico, para definir los medicamentos y

dispositivos médicos con que se deben contar para asegurar el acceso de los usuarios a ellos, teniendo en cuenta su seguridad, eficacia, calidad y costo. En el proceso de selección toma parte activa el servicio farmacéutico y el Comité de Farmacia y Terapéutica.

Método por consumos históricos: Se recopila la información dada por el software donde se evidencien cómo ha sido el movimiento de los medicamentos en la institución, durante un tiempo determinado (mínimo durante seis meses); con base en esta información se establece el consumo promedio mensual (CPM) de cada producto.

Consumo promedio mensual (CPM): Para conocer este dato se debe obtener el consumo de cada insumo durante los últimos seis meses (tres meses como mínimo, en caso de no contar con información de seis meses), datos que se obtienen directamente del software.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Detalle	Responsable	Documento
1-Inicio	Identificación de necesidades.	Se saca del software de inventarios el listado de medicamentos y dispositivos médicos, dando un promedio del consumo en los últimos 6 meses.	Regente de farmacia	Listado de faltantes
		El listado es llevado como propuesta al comité de farmacia, para que sea analizado y aprobado.	Comité de farmacia.	Acta de aprobación.
3- Fin	Se seleccionan los medicamentos y dispositivos médicos.	Con el listado aprobado, se envía al área administrativa, para ser incluidos dentro del presupuesto anual.	Comité de farmacia Regente	Listado de medicamentos y dispositivos médicos.

	PROCESO DE ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	
	VERSIÓN	FECHA
	Nº 1	30/06/2020

GENERALIDADES: Este proceso es muy importante porque garantiza un stock de acuerdo con las necesidades del servicio hospitalario, llevarlo a cabo requiere mucha responsabilidad y conocimiento. Cuando se tiene claro que es lo que se va a comprar, es necesario determinar en qué cantidades debe comprarse para suplir las necesidades por un periodo de tiempo determinado. Lo más importante para la adecuada estimación de las cantidades a adquirir es contar con información actualizada y permanente.

OBJETIVO: Garantizar una correcta adquisición de los medicamentos, dispositivos médicos y demás insumos, necesarios para el funcionamiento de la IPS Fundación Social COOGRANADA, asegurando que los productos cumplan con lo especificado, para garantizar la calidad en la prestación del servicio.

ALCANCE: Este proceso inicia con la determinación de las cantidades que debe comprarse para suplir las necesidades por un periodo de tiempo determinado. Lo más importante para la adecuada estimación de las cantidades a adquirir, es contar con información actualizada y permanente, y tener en cuenta las tendencias y perspectivas futuras hasta el momento de recibo de los medicamentos y dispositivos médicos en el servicio farmacéutico.

RESPONSABLES: Comité de compras.

DEFINICIONES:

Compra: Proceso por el cual se adquieren materias primas, servicios o cualquier otro artículo, con las características mínimas necesarias requeridas por la Institución., es decir, precio,


condiciones de pago, calidad, condiciones de entrega y cumplimiento de requisitos, así como la negociación de los servicios postventa.

POLÍTICAS DE ADQUISICIÓN:

1. Se recibirán los dispositivos, medicamentos con fechas de vencimientos mínimos a un año.
2. Todo medicamento o dispositivo médico debe tener registro sanitario INVIMA.
3. Devolución: se realizará devolución al proveedor cuando lo solicitado venga con averías, humedad, no sea lo solicitado (cantidad, elementos, marca, etc.)
4. Proceso de transporte: el proveedor debe cumplir con el transporte hasta nuestra institución, solicitarle lista de chequeo la cual aplicará mínimo cada 6 meses a la transportadora corroborando: condiciones locativas del vehiculó, condiciones de almacenamiento, segregación, condiciones ambientales.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Detalle	Responsable	Documento
1-Inicio	Estimación de necesidades.	Después de recibir el listado de medicamentos y dispositivos médicos, el regente procede a cotizar con los respectivos proveedores.	Regente de farmacia	Formato de estimación de necesidades.
2-	Se asigna la compra.	Después de analizar como mínimo tres cotizaciones, se pasan al comité de compras, para que sea autorizado.	Comité de compras.	Acta de asignación de compras.
3-Fin	Elaboración del pedido. Órdenes de compra	Se realizan los pedidos a los respectivos proveedores.	Regente	Formato de pedido.

	PROCESO ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	
	VERSIÓN	FECHA
	Nº 1	30/06/2020

GENERALIDADES: Una vez que el pedido solicitado al proveedor haya llegado al Servicio Farmacéutico, se debe realizar la recepción administrativa y posteriormente la recepción técnica, las cuales se describen a continuación:

Recepción Administrativa: Se refiere a la verificación de las especificaciones administrativas del pedido que acaba de llegar. Para ello se debe tener en cuenta: Factura del proveedor y los medicamentos y dispositivos médicos que llegan. Se deben verificar tres aspectos, el transporte, el medicamento y la documentación soporte.

Recepción Técnica: Consiste en realizar una inspección por atributos a la muestra seleccionada, de manera que se compruebe que el producto que ha llegado cumple con las características de calidad requeridas.

En esta inspección se debe verificar que las cantidades coincidan (cantidad física, facturada y pedida). Se debe tener en cuenta que, al revisar la fecha de vencimiento, esta debe ser igual o superior a dos años a partir de la fecha de fabricación, de lo contrario y teniendo en cuenta la rotación del producto, autorizara la recepción o no de los productos que no cumplan con este requerimiento.

Entre los atributos que se deben inspeccionar se encuentran los rótulos, embalajes, empaques, envases, tapas, etiquetas, blíster, formas farmacéuticas y fechas de vencimiento.

También se debe revisar que en el producto se encuentre el laboratorio fabricante y el número de lote de fabricación.

Si durante la revisión de un producto, en cualquiera de sus empaques se observa la leyenda “Muestra Medica”, este se debe separar de los demás productos debido a que este medicamento no es apto para ser dispensado.

OBJETIVO: Realizar un adecuado almacenamiento de los medicamentos y dispositivos médicos para garantizar su conservación.

ALCANCE: Este procedimiento inicia desde la recepción de medicamentos y dispositivos médicos en la zona de recepción, hasta su almacenamiento en el lugar correspondiente, en las instalaciones del Servicio farmacéutico.

RESPONSABLES: Regente y Auxiliar de farmacia.

DEFINICIONES:

Servicio Farmacéutico. Es el servicio de atención en salud responsable de las actividades, procedimientos e intervenciones de carácter técnico, científico y administrativo, relacionados con los medicamentos y los dispositivos médicos utilizados en la promoción de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, con el fin de contribuir en forma armónica e integral al mejoramiento de la calidad de vida individual y colectiva.

Factura: Documento en el cual se relaciona la cuenta detallada de una compra o venta.

Medicamento: es el preparado farmacéutico obtenido a partir de principios activos, con o sin sustancias auxiliares, presentado bajo forma farmacéutica, que se utiliza para la prevención,

alivio, diagnóstico, tratamiento, curación o rehabilitación de la enfermedad y que va acompañado del respectivo material de empaque.

Producto no conforme: Producto y/o servicio defectuoso que tiene deficiencias de calidad.

Blíster: Envase de plástico transparente que contiene el producto, permitiendo al mismo tiempo presentarlo y protegerlo de golpes durante las operaciones de manipulación y transporte.

Trazabilidad del medicamento: Identificación de lotes y fechas de vencimiento.

Almacenamiento: Ingreso al inventario si se aprueba el acta de recepción ingresar el producto.

Almacenamiento Técnico: Disponer los medicamentos y dispositivos médicos en sitio de almacenamiento y en condiciones físicas (temperatura, humedad) y clasificación que permita garantizar su adecuada conservación, disponibilidad, viabilidad, funcionalidad de uso, de acuerdo con las recomendaciones e indicaciones del fabricante. Será responsabilidad del Regente de Farmacia.

Almacenamiento de Medicamentos Lasa: Se tiene como requisito fundamental, no almacenar de manera conjunta los medicamentos con el mismo nombre, se debe poner en el intermedio de ellos, otro medicamento, conservando el orden de almacenamiento de forma alfabética.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Detalle	Responsable	Documento
1-Inicio	Recepción técnica de medicamentos y dispositivos médicos	Se le recibe el pedido a la transportadora y se dispone a revisar cada uno de los medicamentos y dispositivos, realizando el acta de recepción en el software, donde se especifica los medicamentos, las cantidades, el lote, la fecha de vencimiento y el laboratorio; además de revisar que todo llegue en buen estado. Si llega un producto a menos de 1 año se devuelve.	Auxiliar de Farmacia.	Acta de recepción técnica.
2-	Recepción administrativa.	Se compara el pedido con la mercancía recibida, verificando que llegue con su respectiva factura y los precios acordados en la cotización. Si no se cumple con lo requerido, se procede a llamar al proveedor o hacer la devolución del producto.	Regente de Farmacia	Acta de recepción administrativa.
3-Fin	Almacenamiento técnico	Se procede a ubicar cada uno de los medicamentos o dispositivos en la respectiva estantería, por orden alfabético, y utilizando el sistema (PEPS) Primeros en entrar, primeros en salir. Si el producto se compró de último y tiene una fecha de vencimiento próxima, debe ser ubicado delante de los demás productos. Almacenamiento de medicamentos LASA: no almacenar de manera conjunta los medicamentos con el mismo nombre, se debe poner en el intermedio de ellos, otro medicamento, conservando el orden de almacenamiento de forma alfabética.	Auxiliar de Farmacia.	No aplica

	PROCESO DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	
	VERSIÓN	FECHA
	Nº 1	30/06/2020

GENERALIDADES: El proceso de dispensación es de gran importancia, se debe realizar dentro de la farmacia, en un sector diferenciado del resto, destinado al acto de dispensación, con espacio suficiente para realizar adecuadamente las tareas de entrega del medicamento e información para su uso correcto, se debe tener presente en todo acto de dispensación los deberes éticos profesionales con el paciente.

OBJETIVO: Entregar medicamentos y dispositivos médicos por personal idóneo a los usuarios, suministrando información fármaco-terapéutica, de manera clara y oportuna, con el fin de tener mejor adherencia del producto entregado a cada paciente.

ALCANCE: Aplica a todo el personal del servicio farmacéutico.

DEFINICIONES:

Dispensación: Es la entrega de uno o más medicamentos y dispositivos médicos a un paciente y la información sobre su uso adecuado.

Prescriptor: Personal de salud debidamente autorizado y legalizado para realizar prescripciones de medicamentos en formulas médicas.

Registro de Salida: El servicio o establecimiento farmacéutico registrará en los medios existentes para tal fin, preferiblemente computarizados, la cantidad, fecha, etc., de los medicamentos y dispositivos médicos dispensados

Manejo de Stocks en el Servicio Farmacéutico: Se define como la cantidad óptima de insumos que debe poseer un servicio determinado, de tal forma que pueda prestar el servicio sin

contratiempos, pero a la vez sin tener exceso de existencias. Los stocks deben ser definidos por el Comité de Farmacia y Terapéutica.

Entrega de Medicamentos: El dispensador entregará la totalidad de los medicamentos y dispositivos médicos prescritos por el facultativo, al momento de la primera comparecencia del interesado o de recibo de la solicitud del respectivo servicio hospitalario, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo la salud y/o la vida del paciente. Los productos serán guardados en bolsas resistentes, cajas o cualquier otro medio que permita ser transportados adecuadamente y asegurar la conservación de su calidad.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Detalle	Responsable	Documento
1-Inicio	Se recibe la prescripción médica.	Se verifica que cumpla con todos los requisitos y se compara con el documento, que corresponda al paciente.	Regente de farmacia	Fórmula médica.
2-	Alistar los medicamentos y dispositivos médicos.	Se saca del almacenamiento cada uno de los medicamentos o dispositivos a dispensar.	Auxiliar de farmacia	
3-	Se factura los medicamentos o dispositivos médicos.	Se realiza la respectiva factura y se entrega al paciente, dejando copia para los respectivos registros contables.	Regente de farmacia	Factura
4- Fin	Dispensación	Se entrega a la persona los medicamentos o dispositivos médicos, con la respectiva asesoría personalizada del uso de cada uno de ellos, además se marcan, para una mejor comprensión de su uso, indicando las horas en que se deben ingerir y explicando el cuidado de almacenamiento en casa.	Regente de farmacia	

Propuesta de socialización

Con el fin de actualizar y capacitar al personal sobre los Procedimientos del Servicio farmacéutico IPS Fundación Social Coogranada, se propone el siguiente cronograma:

ACTIVIDADES	RECURSOS NECESARIOS	FECHA
SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	Equipo portátil, tablero, marcadores, hojas block, lapiceros.	NOVIEMBRE 9
ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS		NOVIEMBRE 23
ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS		DICIEMBRE 7
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS		DICIEMBRE 14

Resultados

- Durante el proceso de verificación, se determinó que el Servicio Farmacéutico no cumplía con el componente de Sistema Único de Habilitación en el estándar de procesos prioritarios descritos en la Resolución 2003 de 2014; por tal motivo se presentó la propuesta para dar cumplimiento con la normativa ajustando los procesos que ya se tenían e implementando los que faltaban.
- Se estandarizaron y documentaron los procesos para el manejo de medicamentos y dispositivos médicos para la selección, adquisición, almacenamiento y dispensación; esto con el fin de aclarar las actividades de cada proceso.

Conclusiones

- En la estandarización de los procedimientos, se tuvo en cuenta las actividades necesarias para ejecutar las soluciones propuestas de forma sistemática como también los requisitos contemplados en la Resolución 1407 del 2007 y el Decreto 780 del 2016.
- Se puede concluir además que, al tener todos los procesos y procedimientos claros, no se verá afectado el cambio que se realice en el personal administrativo de la institución, que es una de las problemáticas que se presentaban en la IPS de la Fundación Coogranada, porque todo queda escrito y se dará a conocer en la respectiva inducción.
- Se destaca el compromiso del todo el personal que labora en la IPS COOGRANADA, en especial en el Servicio Farmacéutico, por todos sus esfuerzos para que se cumplan las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, la cual se ve reflejada en su infraestructura y en el talento humano.
- La estandarización de los procedimientos fue importante, porque se logró definir de forma clara las actividades de cada procedimiento gracias al análisis realizado y las soluciones propuestas.

Recomendaciones

- Se propone realizar los ajustes necesarios para implementar la propuesta dada, en los procesos y procedimientos en el manejo de medicamentos y dispositivos médicos.
- Se propone automatizar la semaforización para control de medicamentos y dispositivos médicos próximos a vencer.
- Capacitar tanto al personal administrativo como al personal asistencial, para dar cumplimiento a todos los protocolos que se requieren para una atención con calidad.
- Promover y propiciar estilos de vida saludable tanto al cliente interno como externos del servicio farmacéutico.
- Promover por medio de una adecuada gestión de calidad la acreditación y habilitación del servicio farmacéutico.

Referencias Bibliográficas

A.O. Ayudas Oftálmicas. Normas Apa para Trabajos Escritos de Word. Recuperado de:

https://www.youtube.com/watch?v=pKLEWt_Nbgw

Donabedian. (1990) Calidad de la Atención Médica. Rev. de Salud Pública. México (pp.32-113).

Meneses Romero, V. F. (2010) Aproximación al sistema obligatorio de garantía de calidad en salud (SOGCS) desde el pensamiento complejo.)

Ministerio de la protección Social. (2006). Decreto 1011 de 2006

Ministerio de Salud y Protección Social. (2014). Resolución 2003 en la cual el actualizó las normas de habilitación de los servicios de salud que deberán aplicar los prestadores de servicios de salud. Ministerio de Salud y Protección Social.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Decreto 780 de 2016 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. Ministerio de Salud y Protección Social.

Patiño, J. F. (1999). Ley 100 de 1993: reforma y crisis de la salud. Bogotá: Academia Nacional de Medicina de Colombia

Soler-Cataluña, J. J., Calle, M., Cosío, B. G., Marín, J. M., Monsó, E., & Alfageme, I. (2009). Estándares de calidad asistencial en la EPOC. Archivos de Bronconeumología, 45(4), 196-203.

Terán Vidal, D., & Orozco Suárez, C. (2018). Verificación del cumplimiento de los estándares y criterios establecidos en el manual del sistema único de habilitación, en el servicio de urgencias en la Unidad Materno Infantil Talapuin S.A.S.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (UNAD). Cómo citar bien y evitar el plagio

(aplicación con normas APA). Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=Q4j-Zv-zbJ8>

Yhosida, K. (1994). Revisando los 14 puntos de Deming a la luz de las prácticas comerciales japonesas. *Quali Management J*; otoño: 14-42

Ministerio de Salud y Protección Social. Sistema Único de Habilitación. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/Sistema-unicode-habilitacion.aspx>

Hospital San Rafael de Fundación Magdalena. Recuperado de: <http://hospitalsanrafaeldefundacion.gov.co/>